

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENDAFTARAN NIKAH DI KUA KECAMATAN TENGGILIS MEJOYO KOTA SURABAYA

Iis Oktafiani<sup>1</sup>Agus Prastyawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

### Abstrak

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: July 2026

Revised: July 2026

Accepted: July 2026

Available online: June 2026

#### Korespondensi Email:

<sup>1</sup>[iisoktafiani.22091377021@mhs.unesa.ac.id](mailto:iisoktafiani.22091377021@mhs.unesa.ac.id),

<sup>2</sup>[agusprastyawan@unesa.ac.id](mailto:agusprastyawan@unesa.ac.id)



*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.*

*Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.*

Pelayanan pendaftaran nikah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diadakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dengan tujuan untuk menyediakan layanan administrasi pernikahan kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, dengan menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala KUA, staf KUA, dan masyarakat yang melakukan pendaftaran nikah. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah berjalan dengan baik. Dalam aspek komunikasi, informasi tentang pelayanan telah disampaikan melalui berbagai media dan relatif konsisten. Dalam hal sumber daya, petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan, didukung oleh kewenangan yang jelas dan fasilitas yang memadai. Sementara itu, pada aspek disposisi, petugas menunjukkan sikap responsif, ramah, dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal struktur birokrasi, pelayanan didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan pembagian tugas yang terstruktur. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas teknologi dan sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan berbasis digital.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Pendaftaran Nikah, KUA, Edward III.



### **Abstract**

*Marriage registration services are a form of public service provided by the Office of Religious Affairs (KUA) with the aim of providing marriage administration services to the public. The success of this service is influenced by various factors, such as communication, resources, the disposition of implementers, and bureaucratic structure. This study aims to describe and analyze the implementation of the marriage registration service policy at the KUA (Religious Affairs Office) in Tenggilis Mejoyo District, Surabaya City, using the policy implementation model proposed by George C. Edward III. The method used in this study was qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation. Informants in this study consisted of the Head of the KUA, KUA staff, and members of the public registering for marriage. Data analysis was carried out through several stages: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that the implementation of the marriage registration service policy at the Tenggilis Mejoyo District Office of Religious Affairs (KUA) has been successful. In terms of communication, information about services has been delivered through various media and is relatively consistent. In terms of resources, officers have a good understanding of service procedures, supported by clear authority and adequate facilities. Meanwhile, in terms of disposition, officers demonstrate a responsive, friendly, and committed attitude in providing services to the public. In terms of bureaucratic structure, services are supported by clear standard operating procedures (SOPs) and a structured division of tasks. However, challenges remain, including limited technological facilities and a lack of understanding by some members of the public regarding digital-based service procedures.*

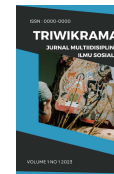
**Keywords:** Policy Implementation, Public Services, Marriage Registration, KUA, Edward III.

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepastian hukum dan hak-hak sipil warga negara. Salah satu bentuk pelayanan administratif tersebut adalah pelayanan pendaftaran nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Pelayanan ini memiliki peran strategis karena menjadi dasar legalitas perkawinan sekaligus memberikan perlindungan hukum bagi pasangan suami istri dan keluarganya. Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi, penyelenggaraan pelayanan pendaftaran nikah dituntut untuk berlangsung secara efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran nikah di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan, serta Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan. Peraturan tersebut mengatur bahwa setiap perkawinan wajib dicatat oleh negara melalui prosedur yang meliputi pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, penetapan jadwal akad, pelaksanaan akad nikah, hingga penerbitan buku nikah. Selain mengatur tahapan pelayanan, PMA Nomor 30 Tahun 2024 juga menekankan pentingnya digitalisasi layanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan publik.

Meskipun regulasi telah mengatur standar pelayanan secara jelas, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi kendala berupa lemahnya koordinasi birokrasi, keterbatasan sumber daya, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Kondisi



---

tersebut juga ditemukan pada pelayanan pendaftaran nikah di KUA. Berdasarkan hasil observasi awal dan ulasan masyarakat pada Google Maps, masih terdapat keluhan mengenai prosedur pelayanan yang dianggap rumit, informasi persyaratan yang kurang jelas, serta sikap petugas yang dinilai kurang responsif dalam memberikan pelayanan. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Selain itu, data pelayanan di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo menunjukkan bahwa jumlah pelaksanaan akad nikah di luar kantor KUA lebih tinggi dibandingkan pelaksanaan akad di dalam kantor. Pada beberapa bulan, seperti April, Juni, dan Oktober tahun 2025, jumlah pernikahan di luar KUA jauh melampaui pernikahan di dalam KUA. Kondisi tersebut menunjukkan adanya karakteristik pelayanan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, terutama terkait bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah dilaksanakan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendalanya.

Penelitian mengenai pelayanan pendaftaran nikah telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan SERVQUAL. Pendekatan tersebut lebih menitikberatkan pada hasil pelayanan yang dirasakan pengguna, sedangkan proses implementasi kebijakan yang melandasi penyelenggaraan pelayanan belum banyak dikaji secara mendalam. Padahal, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diterima masyarakat, tetapi juga dipengaruhi oleh proses implementasi kebijakan yang berlangsung di tingkat organisasi pelaksana.

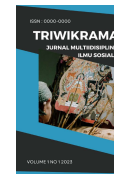
Salah satu model implementasi kebijakan yang banyak digunakan dalam administrasi publik adalah model George C. Edwards III. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Oleh karena itu, model Edwards III dinilai relevan untuk menganalisis implementasi pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo karena mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi keagamaan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi KUA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran nikah melalui penguatan komunikasi pelayanan, optimalisasi sumber daya, peningkatan profesionalisme aparatur, serta penyempurnaan struktur birokrasi sehingga pelayanan publik yang diberikan semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik yang menjembatani antara perumusan kebijakan dengan pencapaian tujuan kebijakan. Implementasi tidak hanya dipahami sebagai pelaksanaan suatu aturan, tetapi juga sebagai proses menerjemahkan keputusan pemerintah ke dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti komunikasi, koordinasi, sumber daya, serta kondisi organisasi pelaksana (Maharaksa, 2025).



---

Menurut Edwards III (1980), implementasi kebijakan adalah proses yang melibatkan berbagai aktor untuk melaksanakan kebijakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan yang dibuat, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menjalankan kebijakan tersebut secara konsisten. Dalam konteks pelayanan publik, implementasi kebijakan menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, implementasi kebijakan harus didukung oleh komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang jelas agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

#### **b. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, profesionalitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Menurut Gumolung (2023), pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban warga negara. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik difokuskan pada pelayanan administratif berupa pendaftaran nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Pelayanan tersebut menjadi bagian penting dalam memberikan kepastian hukum terhadap status perkawinan masyarakat.

#### **c. Pelayanan Pendaftaran Nikah**

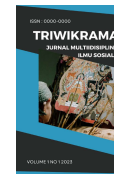
Pelayanan pendaftaran nikah merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) bagi masyarakat yang beragama Islam. Pelayanan ini bertujuan memberikan kepastian hukum terhadap perkawinan melalui proses pencatatan yang dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran nikah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan. Berdasarkan PMA Nomor 30 Tahun 2024, proses pelayanan meliputi pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, penetapan jadwal akad nikah, pelaksanaan akad, hingga pencatatan dan penerbitan buku nikah. Selain itu, pelayanan telah didukung oleh

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi pelayanan pendaftaran nikah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, keterbatasan fasilitas teknologi, serta kurang optimalnya komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis implementasi kebijakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan.

#### **d. Model Implementasi Kebijakan George C. Edwards III**

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III (1980). Model ini merupakan salah satu teori implementasi kebijakan yang paling banyak digunakan dalam kajian administrasi publik karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan.



Edwards III menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berkaitan sehingga kegagalan pada salah satu aspek dapat memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, analisis implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo menggunakan empat variabel tersebut sebagai fokus penelitian.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana maupun masyarakat. Menurut Edwards III, komunikasi yang efektif ditentukan oleh tiga indikator, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi. Komunikasi yang baik akan memudahkan masyarakat memahami prosedur pelayanan serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan seluruh kemampuan yang dimiliki organisasi dalam melaksanakan kebijakan. Edwards III menjelaskan bahwa sumber daya meliputi staf, informasi, kewenangan, dan fasilitas. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan mendukung efektivitas pelayanan, sedangkan keterbatasan sumber daya berpotensi menghambat implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kesediaan aparatur dalam melaksanakan kebijakan. Pelaksana yang memiliki pemahaman, komitmen, dan integritas yang tinggi akan menjalankan kebijakan secara optimal sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan tujuan kebijakan.

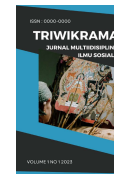
4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan sistem organisasi yang mengatur pembagian tugas, kewenangan, serta prosedur kerja dalam pelaksanaan kebijakan. Edwards III menjelaskan bahwa struktur birokrasi terdiri atas dua indikator utama, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi atau pembagian tugas. Struktur birokrasi yang jelas akan memudahkan koordinasi antarpegawai, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepastian pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan keempat variabel tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya untuk mengetahui sejauh mana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah mendukung keberhasilan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024.

### 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, fenomena, serta berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran nikah. Analisis penelitian mengacu pada model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang terdiri atas empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah.



Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya, yaitu Kepala KUA, penghulu, petugas administrasi atau operator Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), serta masyarakat yang telah atau sedang menggunakan layanan pendaftaran nikah. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan, Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran nikah, data jumlah peristiwa nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo, serta berbagai buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran nikah untuk memperoleh gambaran mengenai mekanisme pelayanan, interaksi antara petugas dengan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan kepada para informan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah berdasarkan variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Untuk melengkapi data yang diperoleh, peneliti juga melakukan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen resmi, arsip pelayanan, laporan kegiatan, data statistik pernikahan, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penggunaan ketiga teknik tersebut dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih lengkap serta memungkinkan dilakukan triangulasi sehingga meningkatkan keabsahan hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap kondensasi data, peneliti menyeleksi, menyederhanakan, serta mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian berdasarkan empat variabel implementasi kebijakan George C. Edwards III. Selanjutnya, data yang telah dikategorikan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data serta mengidentifikasi pola implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi melalui teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya dengan menerapkan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III, yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini akan menguraikan keberhasilan serta tantangan yang dihadapi dalam penerapan kebijakan tersebut:

## A. Komunikasi

### 1. Transmisi Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah menerapkan penyampaian informasi melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung dilakukan ketika masyarakat datang ke KUA untuk berkonsultasi atau mendaftarkan pernikahan, sedangkan komunikasi tidak langsung dilakukan melalui kegiatan sosialisasi di kelurahan, sekolah, majelis taklim, penyuluh agama, serta pemanfaatan media digital seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Selain itu, koordinasi internal antar-KUA juga memanfaatkan media komunikasi digital berupa grup WhatsApp tingkat kota, provinsi, hingga nasional untuk mempercepat pertukaran informasi dan verifikasi data calon pengantin.

*"Kita tidak hanya menunggu masyarakat datang ke KUA, tetapi juga aktif menyampaikan informasi melalui kegiatan masyarakat, penyuluh agama, serta berbagai media agar masyarakat sudah memahami prosedur sebelum melakukan pendaftaran nikah."* (Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Sebagai bentuk implementasi penyampaian informasi secara langsung, KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo secara rutin melaksanakan Bimbingan Perkawinan (Bimwin) bagi calon pengantin. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan persyaratan administrasi, tetapi juga menjadi media edukasi mengenai hak dan kewajiban suami istri, kesehatan reproduksi, penyelesaian konflik keluarga, serta prosedur pelayanan pendaftaran nikah. Melalui kegiatan tersebut, calon pengantin diberikan kesempatan untuk berdiskusi secara langsung dengan narasumber sehingga apabila terdapat informasi yang belum dipahami dapat segera dijelaskan oleh petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun bersifat dua arah dan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pelayanan.

Gambar 1. Sosialisasi Bimbingan Perkawinan

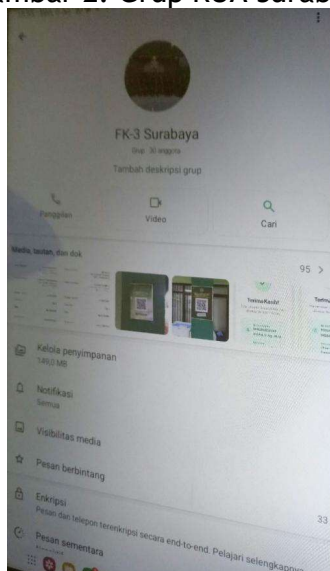


Sumber: Dok. KUA Kecamatan Tenggilis

Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan kegiatan Bimbingan Perkawinan (Bimwin) yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo sebagai media penyampaian informasi secara langsung kepada calon pengantin. Melalui kegiatan ini masyarakat memperoleh penjelasan mengenai prosedur administrasi pernikahan sekaligus pembekalan mengenai kehidupan berkeluarga sehingga mendukung implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah.

Selain komunikasi secara tatap muka, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa KUA memanfaatkan media komunikasi digital untuk mendukung koordinasi internal antarinstansi. Koordinasi tersebut dilakukan melalui grup WhatsApp Kepala KUA tingkat Surabaya, Jawa Timur, hingga nasional yang digunakan untuk bertukar informasi, mengklarifikasi perubahan regulasi, serta melakukan verifikasi data calon pengantin apabila berasal dari wilayah yang berbeda. Pemanfaatan media komunikasi tersebut mempercepat proses pelayanan sekaligus meminimalkan kesalahan administrasi.

Gambar 2. Grup KUA Surabaya



Sumber: Dok. penulis

Gambar 2 memperlihatkan media komunikasi internal antar-KUA yang digunakan sebagai sarana koordinasi dalam penyampaian informasi, verifikasi data calon pengantin, serta penyamaan persepsi terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan pendaftaran nikah.

Meskipun penyampaian informasi telah dilakukan melalui berbagai media, penelitian menemukan bahwa efektivitas transmisi informasi masih dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Sebagian masyarakat telah mampu memperoleh informasi secara mandiri melalui layanan digital, sedangkan masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan teknologi masih membutuhkan pendampingan dari petugas maupun keluarga.

*"Saat ini memperoleh informasi memang lebih mudah karena sudah banyak yang dilakukan secara online, tetapi saya tetap membutuhkan bantuan petugas dan pasangan untuk memahami prosedur pendaftaran."* (Masyarakat pendaftar nikah)

Temuan tersebut diperkuat dengan adanya pemanfaatan SIMKAH sebagai sistem pelayanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran nikah secara daring.

Gambar 3. Web SIMKAH



*Sumber: Masyarakat pendaftar nikah*

Gambar 3 menunjukkan tampilan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang digunakan sebagai media pendaftaran nikah secara daring. Sistem ini mendukung efektivitas pelayanan, namun penggunaannya masih menjadi kendala bagi sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator transmisi informasi menurut Edward III telah berjalan cukup baik karena informasi disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang saling melengkapi, baik secara langsung maupun berbasis digital. Namun demikian, kemampuan masyarakat dalam memahami informasi masih dipengaruhi oleh tingkat literasi administrasi dan literasi digital sehingga pendampingan dari petugas tetap menjadi bagian penting dalam implementasi kebijakan.

## **2. Kejelasan Informasi (Clarity)**

Selain memastikan informasi dapat diterima oleh masyarakat, implementasi kebijakan juga menuntut agar informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian, KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah berupaya meningkatkan kejelasan informasi melalui penyediaan papan alur pelayanan, penjelasan langsung oleh petugas, serta pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Petugas tidak hanya menjelaskan dokumen yang harus dipenuhi, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai fungsi dan pentingnya setiap persyaratan sehingga masyarakat memahami alasan di balik prosedur yang harus dijalankan.

## ALUR PELAYANAN NIKAH

KUA KECAMATAN TENGG. MEJOYO




**CALEP PENGANTIN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**PERISTAWA**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KANTOR LURAH**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**BANK**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KECAMATAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KEC. TENGGELAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KECAMATAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KECAMATAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**PLANGSI KANTOR CAHAT**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KECAMATAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**KUA KECAMATAN**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**LOKASI NIKAH**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**LOKASI NIKAH**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**LOKASI NIKAH**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

**LOKASI NIKAH**

1. BUKU PENGANTIN  
2. BUKU PENGANTIN  
3. BUKU PENGANTIN  
4. BUKU PENGANTIN

Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

<http://lapriatjg.blogspot.com/formulir-dumas.html?hl=>

### 3. Konsistensi Informasi

Aspek komunikasi berikutnya adalah konsistensi informasi, yaitu kesesuaian pesan yang disampaikan oleh seluruh pelaksana kebijakan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan tahapan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah mengacu pada ketentuan yang sama sehingga tidak terdapat perbedaan substansi informasi yang diberikan kepada masyarakat.

*"Aturannya sebenarnya sama semua. Kalau masyarakat merasa informasinya berbeda biasanya hanya karena cara penyampaiannya saja. Inti informasinya tetap mengacu pada aturan yang sama."* (Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Konsistensi tersebut didukung oleh koordinasi internal antarpetugas serta komunikasi melalui grup WhatsApp KUA sehingga apabila terdapat perubahan kebijakan atau permasalahan administrasi, seluruh petugas dapat memperoleh informasi secara cepat dan memberikan pelayanan yang seragam kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh dari kelurahan maupun KUA relatif sama sehingga tidak menimbulkan perbedaan pemahaman mengenai prosedur pelayanan.

Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih melakukan konfirmasi ulang kepada petugas. Kondisi tersebut bukan disebabkan oleh adanya perbedaan informasi, melainkan karena kekhawatiran masyarakat terhadap kelengkapan dokumen administrasi serta keterbatasan pemahaman mengenai prosedur pelayanan.

*"Penjelasan yang diberikan petugas hampir sama semua. Saya hanya sering bertanya lagi karena takut ada dokumen yang kurang atau salah."* (Masyarakat pendaftar nikah)

Dengan demikian, indikator konsistensi informasi telah terlaksana dengan baik karena seluruh petugas berpedoman pada regulasi yang sama. Perbedaan yang dirasakan masyarakat lebih disebabkan oleh variasi gaya komunikasi petugas dan karakteristik penerima layanan, bukan oleh inkonsistensi kebijakan.

## B. Sumber Daya

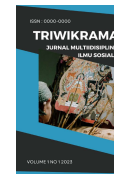
### 1. Staf

Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki jumlah, kompetensi, serta kemampuan bekerja sama dalam melaksanakan tugas pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan staf menjadi faktor penting dalam memastikan pelayanan pendaftaran nikah dapat berjalan secara efektif.

Gambar 5. Staf KUA Tenggilis Mejoyo



Sumber: dok. Penulis



Gambar 5 memperlihatkan aktivitas pegawai KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo yang sedang melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Terlihat setiap pegawai menjalankan tugas sesuai bidangnya, mulai dari pemeriksaan dokumen, penginputan data, hingga pemberian informasi kepada masyarakat. Selain itu, tampak adanya koordinasi antarpetugas dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pelayanan tidak hanya bergantung pada satu orang pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan secara kolaboratif untuk menjaga kelancaran proses pendaftaran nikah.

Hasil observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo yang menjelaskan bahwa jumlah pegawai pada dasarnya telah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan sehari-hari.

*"Jumlah staf di KUA sebenarnya sudah cukup untuk melaksanakan layanan sehari-hari.... Namun ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, kami saling membantu agar pelayanan tetap berjalan dengan baik." (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara kuantitas jumlah pegawai dinilai masih mampu memenuhi kebutuhan pelayanan pada kondisi normal. Akan tetapi, ketika jumlah pendaftar meningkat, terutama pada bulan-bulan tertentu atau tanggal yang dianggap baik untuk melaksanakan akad nikah, beban kerja pegawai ikut meningkat sehingga dibutuhkan kerja sama antarpersonel.

Temuan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Kepala KUA.

*"Kalau dilihat dari jumlah staf sebenarnya sudah cukup, tetapi ketika banyak masyarakat yang mendaftar nikah dalam waktu bersamaan, seluruh pegawai harus saling membantu agar pelayanan tetap berjalan lancar." (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa koordinasi antarpetugas menjadi strategi utama dalam mengatasi peningkatan beban pelayanan. Meskipun setiap pegawai memiliki tugas masing-masing, dalam praktiknya mereka saling membantu ketika terjadi penumpukan pekerjaan, baik dalam pemeriksaan berkas maupun pemberian informasi kepada masyarakat.

Temuan tersebut juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

*"Menurut saya pelayanan di KUA cukup baik dan cepat. Kalau ada berkas yang kurang langsung diberitahu sehingga tidak bolak-balik tanpa penjelasan." (Wawancara, Masyarakat)*

Informan lain juga menyampaikan bahwa sikap petugas yang ramah dan sabar sangat membantu masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan.

*"Saya kurang paham teknologi, tetapi pegawai tetap sabar menjelaskan sampai saya mengerti." (Wawancara, Masyarakat)*

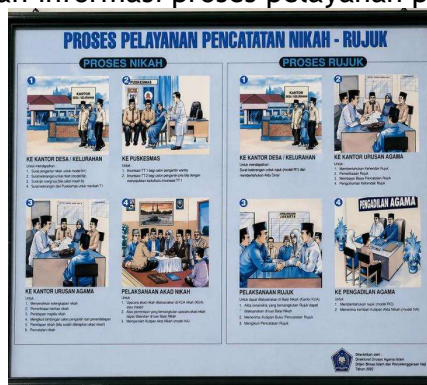
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator staf dalam implementasi pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah berjalan dengan baik. Jumlah pegawai relatif mencukupi, memiliki pengalaman dalam menjalankan tugas pelayanan, serta mampu membangun kerja sama ketika beban pelayanan meningkat. Temuan ini sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa

sumber daya manusia yang kompeten dan mampu bekerja sama merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

## 2. Informasi

Menurut Edward III, informasi merupakan sumber daya yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Informasi tidak hanya berkaitan dengan pemahaman pelaksana terhadap prosedur kerja, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat secara benar sehingga kebijakan dapat dilaksanakan sesuai ketentuan.

Gambar 6. Papan informasi proses pelayanan pencatatan nikah



Sumber: dok. Penulis

Gambar 6 menunjukkan papan informasi pelayanan yang dipasang di ruang pelayanan KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo. Papan tersebut memuat persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta dokumen yang harus dipersiapkan oleh calon pengantin sebelum melakukan pendaftaran nikah. Keberadaan papan informasi ini bertujuan memberikan informasi awal kepada masyarakat sehingga mereka dapat memahami prosedur pelayanan sebelum berkonsultasi langsung dengan petugas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penyediaan papan informasi membantu masyarakat memperoleh informasi secara mandiri. Namun demikian, sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan langsung karena belum memahami seluruh prosedur administrasi. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh masyarakat.

*"Petugas menjelaskan prosedurnya dengan sangat jelas. Kalau ada data yang salah juga diberi tahu dan masih bisa diperbaiki." (Wawancara, Masyarakat)*

Informan lainnya juga menyampaikan bahwa meskipun petugas telah menjelaskan dengan baik, keterbatasan dalam memahami teknologi membuat dirinya harus meminta penjelasan berulang kali.

*"Karena saya kurang paham teknologi, saya biasanya meminta penjelasan diulang atau dibantu pasangannya." (Wawancara, Masyarakat)*

Sementara itu, dari sisi pelaksana kebijakan, staf KUA menjelaskan bahwa seluruh petugas telah memahami prosedur pelayanan karena pekerjaan tersebut merupakan tugas rutin yang dilakukan setiap hari.

*"Kami sudah memahami prosedur pelayanan karena memang menjadi pekerjaan sehari-hari. Kalau ada aturan baru kami juga langsung menyesuaikan." (Wawancara, Staf KUA)*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Kepala KUA.

*"Petugas sudah sangat memahami prosedur pelayanan karena setiap hari menangani administrasi pernikahan sehingga apabila ada perubahan aturan mereka dapat segera beradaptasi." (Wawancara, Kepala KUA)*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator informasi telah berjalan cukup baik. Petugas memiliki pemahaman yang memadai mengenai prosedur pelayanan serta mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan sistem pelayanan berbasis digital sehingga membutuhkan pendampingan secara langsung.

### **3. Authority (Wewenang)**

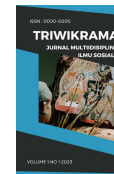
Menurut Edward III, wewenang merupakan salah satu unsur penting dalam sumber daya implementasi kebijakan. Wewenang memberikan legitimasi kepada pelaksana kebijakan untuk mengambil keputusan dan menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pembagian wewenang yang jelas akan memperlancar proses pelayanan karena setiap pelaksana memahami batas tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, apabila pembagian wewenang tidak jelas maka proses implementasi kebijakan akan mengalami hambatan akibat tumpang tindih pekerjaan maupun keraguan dalam pengambilan keputusan.

Gambar 7. Buku Nikah



Sumber: dok. penulis

Gambar 7 menunjukkan buku nikah yang telah diterbitkan oleh KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo setelah seluruh proses administrasi dan akad nikah selesai dilaksanakan. Pada buku nikah terlihat adanya tanda tangan Kepala KUA, cap resmi Kementerian Agama, serta QR Code sebagai media verifikasi keaslian dokumen. Keberadaan tanda tangan Kepala KUA menunjukkan bahwa penerbitan buku nikah merupakan kewenangan resmi yang hanya dapat dilakukan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, buku nikah tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administrasi, tetapi juga sebagai bukti bahwa seluruh proses pencatatan perkawinan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.



---

Berdasarkan hasil observasi, pembagian wewenang di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Kepala KUA berwenang melakukan pengawasan terhadap seluruh pelayanan, menandatangani dokumen resmi, serta bertugas sebagai penghulu dalam pelaksanaan akad nikah. Sementara itu, staf administrasi bertugas menerima dan memverifikasi dokumen, sedangkan penyuluh agama memberikan bimbingan kepada calon pengantin. Pembagian tugas tersebut membuat proses pelayanan berlangsung lebih tertib dan terorganisasi.

Hasil observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala KUA yang menyatakan bahwa:

*"Kalau wewenang saya sebagai Kepala KUA sudah ditetapkan secara jelas sesuai tugas dan tanggung jawab. Saya mengawasi pelayanan, menandatangani dokumen dan buku nikah serta menjadi penghulu. Sedangkan pegawai lainnya juga memiliki kewenangan sesuai bidangnya masing-masing." (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembagian kewenangan telah diatur secara jelas sehingga setiap pegawai memahami tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, koordinasi antarpegawai tetap dilakukan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif. Hal tersebut juga dijelaskan oleh staf KUA.

*"Setiap petugas memiliki tugas dan kewenangan masing-masing. Staf menerima dan memeriksa berkas, penyuluh memberikan bimbingan kepada calon pengantin, tetapi ketika pelayanan ramai kami tetap saling membantu." (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa pembagian wewenang tidak menyebabkan pekerjaan menjadi kaku. Sebaliknya, setiap pegawai tetap menjunjung kerja sama sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan lancar ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon. Temuan tersebut juga didukung oleh pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

*"Memang harus menunggu giliran karena petugas sedang memeriksa dokumen. Tetapi saya paham karena masing-masing petugas memiliki tugasnya sendiri sehingga prosesnya harus sesuai prosedur." (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)*

Informan lainnya juga menyampaikan bahwa proses pelayanan harus menunggu hingga seluruh persyaratan, termasuk sertifikat kesehatan, dinyatakan lengkap karena petugas belum memiliki kewenangan untuk memproses berkas apabila persyaratan belum terpenuhi.

*"Saya harus menunggu sertifikat kesehatan selesai dulu karena tanpa dokumen itu petugas belum bisa melanjutkan proses berikutnya." (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator wewenang dalam implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah berjalan dengan baik. Setiap pegawai memiliki kewenangan yang jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya, namun tetap mengedepankan koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan

bahwa kewenangan yang jelas akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan karena setiap pelaksana memahami batas tanggung jawabnya.

#### 4. Fasilitas

Menurut Edward III, fasilitas merupakan salah satu bentuk sumber daya fisik yang mendukung implementasi kebijakan. Fasilitas meliputi seluruh sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan, seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, arsip administrasi, maupun fasilitas pendukung lainnya. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan meningkatkan efektivitas pelayanan, sedangkan keterbatasan fasilitas dapat memperlambat pelaksanaan kebijakan.

Gambar 8. Fasilitas KUA Tenggilis Mejoyo



Sumber: dok. penulis

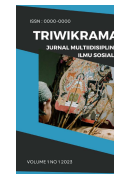
Gambar 8 memperlihatkan berbagai fasilitas yang tersedia di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo sebagai sarana pendukung pelayanan pendaftaran nikah. Terlihat ruang kerja pegawai yang dilengkapi dengan meja pelayanan, komputer, printer, serta lemari arsip yang digunakan untuk menyimpan dokumen administrasi. Selain itu, terdapat pembagian ruangan berdasarkan fungsi pelayanan, seperti ruang pegawai, ruang penyuluh agama, dan balai nikah. Ketersediaan fasilitas tersebut mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi agar berjalan lebih tertib, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas yang dimiliki KUA secara umum telah mampu menunjang pelayanan pendaftaran nikah. Penggunaan komputer dan printer membantu proses administrasi melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), sedangkan penyimpanan arsip yang tertata mempermudah pencarian dokumen apabila dibutuhkan. Selain itu, ruang tunggu dan ruang pelayanan memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama mengikuti proses administrasi.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa beberapa perangkat teknologi masih berusia cukup lama sehingga belum sepenuhnya mendukung pelayanan berbasis digital secara optimal.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama staf KUA yang menyampaikan bahwa:

*"Kondisi sarana prasarana sebenarnya masih kurang, terutama komputer dan laptop untuk pelayanan online. Akibatnya beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual, tetapi kami tetap berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin." (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*



---

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas teknologi masih menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memanfaatkan fasilitas yang tersedia agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Kepala KUA.

*"Komputer yang digunakan sebagian sudah cukup lama sehingga kadang lambat saat menginput data. Namun kami belum bisa menggantinya karena keterbatasan anggaran, sehingga fasilitas yang ada harus dimanfaatkan semaksimal mungkin."* (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengadaan fasilitas pelayanan. Oleh karena itu, KUA memaksimalkan penggunaan fasilitas yang tersedia agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Dari sisi masyarakat, fasilitas pelayanan dinilai telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi.

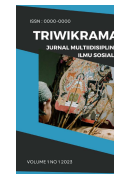
*"Menurut saya fasilitasnya sudah cukup baik. Sudah ada sistem online sehingga pendaftaran lebih mudah. Ruang tunggu juga nyaman dan petugas siap membantu kalau ada yang kesulitan."* (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)

Meskipun demikian, masyarakat lain mengakui masih mengalami kesulitan menggunakan layanan berbasis digital.

*"Kalau untuk fasilitas sudah cukup baik, tetapi saya kurang paham menggunakan sistem online sehingga lebih nyaman kalau dijelaskan langsung oleh petugas."* (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas digital telah meningkatkan kemudahan pelayanan, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, pendampingan dari petugas tetap menjadi bagian penting dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas dalam implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Tersedianya ruang pelayanan, ruang kerja pegawai, komputer, printer, arsip administrasi, serta sistem pelayanan berbasis digital telah membantu mempercepat proses administrasi. Akan tetapi, masih terdapat kendala berupa keterbatasan perangkat teknologi dan anggaran sehingga diperlukan pembaruan fasilitas agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif. Temuan ini sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas para implementor.



## C. Disposisi Pelaksana

### 1. Cognition (Pemahaman)

Cognition menunjukkan sejauh mana pelaksana memahami tujuan kebijakan, SOP, dan prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Menurut Edwards III, pemahaman yang baik dari pelaksana akan mempermudah proses implementasi karena setiap petugas mengetahui tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah memahami SOP pelayanan pendaftaran nikah. Kepala KUA menjelaskan bahwa SOP menjadi pedoman utama dalam proses pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga pencatatan pernikahan.

*“Petugas di tempat ini sudah memahami prosedur standar operasional karena itu menjadi pedoman utama dalam memberikan pelayanan. Setiap tahunnya kami juga menerima pelatihan dari Kementerian Agama sehingga petugas selalu memahami proses yang tepat sesuai prosedur.” (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Hal tersebut diperkuat oleh staf KUA yang menyatakan bahwa SOP telah menjadi pedoman dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

*“Petugas pada umumnya telah memiliki pemahaman yang baik mengenai SOP karena dokumen tersebut merupakan acuan utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. SOP juga sering digunakan dalam memasukkan data pernikahan, mengurus dokumen, hingga memberikan penyuluhan.” (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Pemahaman petugas juga dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat menyatakan bahwa petugas mampu memberikan penjelasan mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan secara jelas sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam proses pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator cognition (pemahaman) telah berjalan dengan baik. Petugas memahami SOP, regulasi pelayanan, serta mampu memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat. Kondisi ini sesuai dengan teori Edwards III bahwa pemahaman pelaksana menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

### 2. Response (Respon)

Response berkaitan dengan sikap dan tindakan pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Edwards III, respon positif pelaksana terhadap kebijakan akan meningkatkan efektivitas implementasi karena pelaksana mampu menjalankan kebijakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo menunjukkan respon yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas tidak hanya memeriksa kelengkapan dokumen, tetapi juga memberikan penjelasan apabila masyarakat mengalami kesulitan. Kepala KUA menjelaskan:

*“Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, petugas berupaya untuk selalu bersikap ramah dan membantu. Jika ada warga yang tidak paham, kita menjelaskan dengan sabar sampai mereka memahami alurnya. Namun, jika dokumen belum lengkap, proses tetap harus mengikuti aturan yang berlaku.” (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Gambar 9. Interaksi antara staf dan masyarakat



Sumber: dok. Penulis

Gambar tersebut menunjukkan interaksi antara petugas dan masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran nikah. Aktivitas tersebut menggambarkan adanya komunikasi langsung antara pelaksana kebijakan dengan penerima layanan dalam memberikan informasi dan penyelesaian kendala administrasi. Staf KUA juga menjelaskan bahwa petugas tetap membantu masyarakat dengan memberikan informasi mengenai dokumen yang perlu dilengkapi.

*“Jika ada warga yang belum memenuhi persyaratan, kami menjelaskan dokumen apa yang perlu disiapkan sehingga masyarakat dapat melengkapi tanpa harus mengulang proses dari awal.” (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

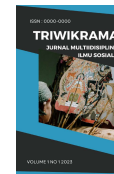
Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, petugas dinilai responsif, sabar, dan mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Dengan demikian, indikator response (respon) telah berjalan dengan baik. Petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah, membantu masyarakat menyelesaikan kendala administrasi, serta tetap menjaga kepatuhan terhadap aturan pelayanan.

### **3. Intensity (Komitmen)**

Intensity berkaitan dengan tingkat kesungguhan, dedikasi, dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Menurut Edwards III, pelaksana yang memiliki komitmen tinggi akan lebih mampu menjalankan kebijakan secara optimal dan memberikan pelayanan sesuai tujuan kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo memiliki komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan. Petugas tetap memberikan pelayanan secara maksimal meskipun jumlah masyarakat meningkat. Kepala KUA menjelaskan:

*“Ketika banyak masyarakat yang datang, para petugas tetap berusaha memberikan pelayanan yang sama. Kami saling membantu, membagi tugas, ada yang menerima berkas dan ada yang menjelaskan prosedur agar pelayanan tetap berjalan cepat dan tertib.” (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*



Staf KUA juga menyampaikan bahwa kerja sama antarpegawai menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

*"Para petugas berusaha untuk bersikap membantu, sabar, dan ramah saat melayani masyarakat. Jika ada hal yang belum jelas, kami berkoordinasi agar informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap tepat."* (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, petugas juga dinilai memiliki sikap ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Masyarakat merasa terbantu karena petugas menjelaskan prosedur dan membantu memperbaiki dokumen yang belum sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator intensity (komitmen) telah berjalan dengan sangat baik. Tingginya tanggung jawab, kerja sama, dan sikap profesional petugas menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Secara keseluruhan, disposisi pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah berjalan dengan baik. Pemahaman terhadap SOP, respon positif kepada masyarakat, serta komitmen petugas menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah. Temuan ini sesuai dengan teori Edwards III yang menyatakan bahwa disposisi pelaksana merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

#### **D. Struktur Birokrasi**

##### **1. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan layanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan. SOP mengatur seluruh tahapan pelayanan mulai dari pemeriksaan persyaratan administrasi, verifikasi dokumen, hingga pencatatan pernikahan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepala KUA menyampaikan bahwa:

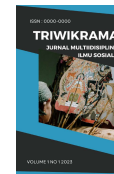
*"SOP sudah cukup jelas dan selama ini diterapkan dengan baik dalam layanan harian. Semua tahapan pelayanan telah diatur, dimulai dari pendaftaran, pemeriksaan dokumen, verifikasi data, hingga pencatatan pernikahan."* (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh staf KUA yang menjelaskan bahwa SOP telah menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

*"SOP yang ada dianggap cukup sederhana untuk diterapkan dalam layanan sehari-hari.... SOP berfungsi sebagai panduan saat menerima dokumen, memeriksa kelengkapan, dan mencatat informasi sehingga pekerjaan menjadi lebih teratur."* (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)

Dari sisi masyarakat, penerapan SOP juga dirasakan telah membantu memberikan kepastian dalam proses pelayanan.

*"Ya, layanan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.... Petugas juga menjelaskan urutan proses dari awal hingga akhir sehingga saya mengerti langkah-langkah yang harus dilalui."* (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)



Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA, staf, dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa indikator SOP telah diimplementasikan dengan baik. SOP mampu menjadi pedoman yang jelas bagi petugas dalam menjalankan pelayanan sehingga proses pendaftaran nikah berlangsung secara konsisten dan sesuai peraturan. Meskipun sebagian masyarakat belum memahami seluruh prosedur sebelum datang ke KUA, petugas secara aktif memberikan penjelasan sehingga pelayanan tetap berjalan efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat.

## **2. Pembagian Tugas (Fragmentasi)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas dalam pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah dilakukan sesuai dengan struktur organisasi. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas, namun dalam pelaksanaannya tetap mengedepankan koordinasi dan kerja sama agar pelayanan tetap optimal ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Kepala KUA menjelaskan bahwa:

*"Setiap pegawai di sini sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas.... Jika ada pegawai yang merasa kewalahan, biasanya pegawai lain akan membantu agar pelayanan tetap lancar." (Wawancara, Kepala KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Pernyataan tersebut didukung oleh staf KUA yang menyampaikan:

*"Pembagian tugas di antara para petugas telah ditetapkan dengan jelas.... Jika ada petugas yang sedang sibuk, petugas lain ikut membantu sehingga mutu layanan tetap terjaga." (Wawancara, Staf KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo)*

Hal serupa juga dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

*"Saat saya datang memang situasinya cukup ramai.... Saya melihat petugas sudah memiliki tugas masing-masing, tetapi jika ada yang sibuk petugas lainnya ikut membantu sehingga pelayanan tetap tertib." (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, dapat disimpulkan bahwa indikator fragmentasi telah diterapkan dengan baik. Pembagian tugas yang jelas disertai koordinasi dan kerja sama antarpegawai mampu mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran nikah. Kondisi tersebut membuat pelayanan tetap efektif, mengurangi hambatan dalam proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **2. FAKTOR PENGHAMBAT**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo masih menghadapi beberapa kendala, yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, kurangnya pengetahuan mengenai persyaratan administrasi, serta keterbatasan sarana pendukung pelayanan berbasis teknologi. Salah satu masyarakat mengungkapkan bahwa penggunaan layanan digital masih menjadi kendala dalam proses pendaftaran nikah.

*"Awalnya cukup membingungkan... saya tidak begitu mengerti tentang teknologi yang ada sekarang. Beberapa persyaratan dan proses pendaftaran yang dilakukan sebagian online masih sulit saya pahami." (Wawancara, Masyarakat Pendaftar Nikah)*

Hal tersebut diperkuat oleh staf KUA yang menyatakan:

*"Masih ada sebagian masyarakat yang kesulitan memahami persyaratan, khususnya yang belum familiar dengan layanan digital." (Wawancara, Staf KUA)*

Selain itu, keterbatasan fasilitas teknologi juga menjadi hambatan dalam mendukung pelayanan.

*"Beberapa fasilitas yang tersedia memang cukup membantu, tetapi belum mendukung pelayanan secara optimal." (Wawancara, Staf KUA)*

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman mengenai persyaratan administrasi, serta keterbatasan fasilitas teknologi yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, terutama ketika jumlah pendaftar meningkat.

### 3. FAKTOR PENDUKUNG

Penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah didukung oleh komunikasi dan koordinasi yang baik antar-KUA melalui grup WhatsApp, serta kerja sama yang erat antarpegawai dalam menjalankan pelayanan. Kepala KUA menjelaskan:

*"Kami memiliki grup WhatsApp untuk Kepala KUA... Grup ini digunakan sebagai sarana menyampaikan informasi, kebijakan baru, serta mendiskusikan kendala pelayanan." (Wawancara, Kepala KUA)*

Gambar 10. Grup KUA Prov Jatim



Sumber: Dok. penulis

Gambar 10 menunjukkan grup WhatsApp Kepala KUA Provinsi Jawa Timur. Media komunikasi tersebut dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi, koordinasi, serta mempercepat penyebaran kebijakan dari Kementerian Agama sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih seragam dan responsif. Selain koordinasi, kerja sama antarpegawai juga menjadi faktor pendukung utama.

*"Apabila ada pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi, saya dibantu oleh dua staf yang lebih memahami bidang tersebut agar pelayanan tetap berjalan lancar." (Wawancara, Kepala KUA)*

Kepala KUA juga menambahkan:

*"Kami mengutamakan kerja sama dan musyawarah. Jika ada pegawai yang kewalahan, pegawai lain akan membantu agar pekerjaan tetap selesai dengan baik." (Wawancara, Kepala KUA)*

Gambar 11. Kerjasama Staf dengan Kepala KUA



*Sumber: Dok. penulis*

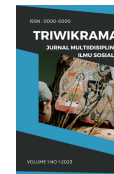
Gambar 11 memperlihatkan kerja sama antara Kepala KUA dan staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dokumentasi tersebut menggambarkan adanya koordinasi, pembagian tugas, dan budaya saling membantu sehingga pelayanan tetap berjalan efektif meskipun terdapat peningkatan beban kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo meliputi komunikasi yang efektif melalui media digital, koordinasi yang baik antar-KUA, serta budaya kerja sama dan musyawarah antarpegawai. Faktor-faktor tersebut mendukung kelancaran pelayanan dan mempercepat penyelesaian permasalahan yang muncul selama proses pelayanan.

## 2. PEMBAHASAN

### a. Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo telah didukung oleh komunikasi yang berjalan dengan baik. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur pendaftaran disampaikan melalui berbagai media, seperti papan informasi, SIMKAH, Bimbingan Perkawinan (Bimwin), WhatsApp, serta penjelasan langsung oleh petugas. Temuan ini sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan karena informasi harus disampaikan secara jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang memerlukan pendampingan karena keterbatasan literasi digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvia dan Azkia (2021) serta Sulaiman dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi dan pemanfaatan media digital mendukung efektivitas pelayanan pencatatan nikah, namun sosialisasi kepada masyarakat tetap perlu ditingkatkan.



#### **b. Sumber Daya**

Sumber daya dalam implementasi pelayanan pendaftaran nikah telah memadai, baik dari aspek sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung. Petugas memahami tugas dan kewenangannya serta mampu mengoperasikan SIMKAH sesuai ketentuan. Selain itu, fasilitas seperti ruang pelayanan, komputer, jaringan internet, dan sistem informasi telah mendukung proses pelayanan. Temuan ini sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya, baik personel maupun sarana prasarana. Hasil penelitian juga sejalan dengan Sulaiman dkk. (2022) dan Fiqih Maulana dkk. (2024) yang menegaskan bahwa kompetensi aparatur dan ketersediaan fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **c. Disposisi Pelaksana**

Disposisi pelaksana di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo menunjukkan hasil yang baik. Petugas memiliki pemahaman terhadap SOP, bersikap responsif, serta menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ramah, sabar, dan kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan administrasi maupun penggunaan layanan digital menjadi bukti komitmen tersebut. Kondisi ini sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa sikap dan komitmen pelaksana sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Temuan penelitian juga sejalan dengan penelitian Fiqih Maulana dkk. (2024) dan Sulaiman dkk. (2022) yang menyatakan bahwa komitmen serta responsivitas aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

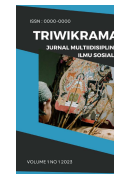
#### **d. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dalam pelayanan pendaftaran nikah telah berjalan efektif melalui penerapan SOP dan pembagian tugas yang jelas. SOP menjadi pedoman dalam setiap tahapan pelayanan, sedangkan pembagian tugas antarpegawai didukung koordinasi yang baik sehingga pelayanan tetap berjalan lancar meskipun terjadi peningkatan jumlah pendaftar. Selain itu, koordinasi dengan kelurahan, puskesmas, dan instansi terkait turut mendukung kelancaran proses pelayanan. Temuan ini sesuai dengan teori Edward III yang menjelaskan bahwa struktur birokrasi yang jelas akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Hasil penelitian juga mendukung penelitian Sulaiman dkk. (2022), Fiqih Maulana dkk. (2024), dan Selvia & Azkia (2021) yang menunjukkan bahwa SOP yang jelas serta koordinasi antarinstansi menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan pencatatan nikah.

### **3. SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya dengan pendekatan teori George C. Edward III, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah berjalan dengan baik. Keberhasilan tersebut didukung oleh aspek komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, disposisi petugas yang positif, serta struktur birokrasi yang jelas melalui penerapan SOP pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, kurangnya pengetahuan mengenai persyaratan administrasi, serta keterbatasan fasilitas teknologi informasi. Faktor pendukung seperti koordinasi antarpegawai, pemanfaatan media digital, dan komitmen petugas menjadi unsur penting dalam menjaga efektivitas pelayanan pendaftaran nikah.

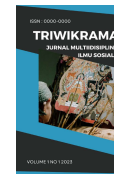


## Saran

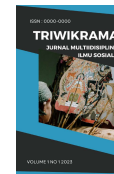
- 1. Peningkatan Sosialisasi dan Penyebaran Informasi Pelayanan**  
KUA Kecamatan Tenggilis Mejoyo perlu meningkatkan sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan pendaftaran nikah melalui penyuluhan, kerja sama dengan kelurahan, serta pemanfaatan media digital agar informasi lebih mudah diakses masyarakat.
- 2. Penguatan Sumber Daya dan Sarana Pendukung Pelayanan**  
KUA perlu meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan publik dan teknologi informasi, serta melakukan pembaruan fasilitas pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan internet untuk menunjang pelayanan digital.
- 3. Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Layanan Digital**  
KUA perlu memberikan pendampingan dan panduan yang mudah dipahami bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital pendaftaran nikah.
- 4. Mempertahankan Sikap Profesional dan Responsif Petugas**  
Petugas KUA diharapkan terus mempertahankan sikap ramah, komunikatif, dan responsif dalam memberikan pelayanan agar kepuasan masyarakat tetap terjaga.
- 5. Penguatan Implementasi SOP dan Koordinasi Internal**  
KUA perlu menjaga konsistensi penerapan SOP serta meningkatkan koordinasi antarpegawai agar pelayanan berjalan lebih efektif dan mengurangi kesalahan administrasi.
- 6. Evaluasi dan Pengembangan Pelayanan Secara Berkala**  
KUA disarankan melakukan evaluasi pelayanan secara rutin sebagai dasar perbaikan dan pengembangan layanan sesuai kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi.
- 7. Saran bagi Peneliti Selanjutnya**  
Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian, menggunakan pendekatan berbeda, serta melibatkan perspektif instansi terkait agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran nikah.

## DAFTAR PUSTAKA

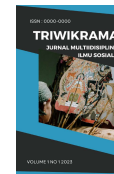
- Adekamwa, A., Mensah, I., & Boateng, F. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 240-263.
- Akay, S., Londa, V. Y., & Ruru, J. M. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tilaka. *Jurnal Governance*.
- Amanda, D. A., & Widiyanto, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Andini, N., Pratama, R., & Sari, D. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 173-181.
- Arifin, Z., & Zubaedi. (2021). Pencatatan perkawinan dalam perspektif hukum Islam dan hukum nasional Indonesia. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 15(2), 231-244.
- Cahyadi, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan administratif pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 33-45.
- Cendana, R., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa Jombang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Chan, Thong, Brown, & Venkatesh. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services. *Public Administration Review*.



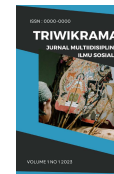
- Dharma. (2022). New Public Service Sebagai Paradigma Administrasi Publik Pengawasan Obat dan Makanan. *ERUDITIO*, Vol. 3, No. 1, Desember 2022, hlm. 29-37. DOI: 10.54384/eruditio.v3i1.12830.
- Fadillah. (2021). Pengembangan Informasi Layanan Kantor Urusan Agama. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Fauzi et al. (2025). Analisis Of Legal Certainty In Indonesian: An Evaluation Of Marriage Registration In The Context Of Contemporary Islamic Family Law. *Jurnal Hukum Keluarga Islam*.
- Febrianti, R., Siregar, M., & Putri, N. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 30-41.
- Gintulangi, A., Manopo, V., & Rantung, F. (2025). Analisis kebijakan penerapan SIMKAH dan strategi manajemen pelayanan publik pada pencatatan nikah. *Multiple: Journal of Global and Multidisciplinary*.
- Gloriano . (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245. DOI: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.
- Gronroos. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4):36-44.
- Gultom & Prastyawan. (2023). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui lampid New Generation (KNG) di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara, Unesa*.
- Gumolung. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 528-538.
- Haryani & Anwar. (2025). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual pada Kantor Desa Batuah Loa Janan . *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*,.
- Hasibuan et al. (2023). Perumusan Masalah Ilmiah, Variabel, dan Fokus Penelitian. *Neliti*. <https://media.neliti.com/media/publications/579120-perumusan-masalah-ilmiah-variabel-dan-fo-d6e8b891.pdf>.
- Hidayat et al. (2025). Peran Penyuluh Agama Dalam Meningkatkan Kualitas Keluarga Di Era Digital Kua Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* , 815-819.
- Ismaniah. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Jannah, S., & Sukati, M. (2025). Digital transformation in marriage administration: Evaluating the implementation of SIMKAH at KUA Medan Barat. *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*.
- Khairani, N. (2025). Implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung. *Journal of Social Science Research*.
- Kosowan, F., Tulung, J., & Sondakh, M. (2022). Evaluasi kebijakan publik sebagai dasar pengambilan keputusan kebijakan pemerintah. *Jurnal Governance*, 7(1), 31-44.
- Kriatian, D. (2023). Kebijakan publik dan tantangan implementasi di Indonesia. *Jurnal Dialektika Administrasi Publik*, 7(2), 45-58.
- Laila et al. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 111-122.
- Lamsal & Gupta. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive? *Public Governance Review*, 14(3), 201-215.
- Lukman et al. (2021). Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*.



- Maharaksa. (2025). Implementasi kebijakan publik: Pengertian, model, dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. *Padang Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1), 1-15.
- Maulana, A., Rahman, H., & Syahrir, M. (2024). Implementasi program revitalisasi KUA dalam pelayanan pencatatan nikah. *Karimah Tauhid Journal*, 3(2), 112-126.
- Maulana, F., Hidayah, N., & Akbar, M. (2024). Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 6(1), 23-35.
- Meirinawati. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Universitas Negeri Surabaya, 1-3.
- Miftahul & Meirinawati. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*.
- Muller et al. (2021). A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public.
- Nafimi & Setiawati. (2023). Kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik BAR*. Retrieved.
- Nanda & Lestari. (2025). Analisis kepuasan masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(1), 129-141.
- Noraidatunnisa, N., & Suriyani, S. (2024). Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 6(1), 23-35.
- Nursahriza. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*.
- Oliver. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servicequality. *Journal of Retailing*.
- Paulina. (2023). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama. *ejurnal STIA Amuntai*.
- Permadi & Arietasmieta. (2021). Penyediaan Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *JPSI: Journal of Public Sector Innovation*, Unesa.
- Pham. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty. *Journal of Public Policy*.
- Prabowo, A., Nugroho, R., & Santoso, B. (2022). Evaluasi kebijakan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 55-69.
- Prasetyo, B., & Wibowo, A. (2023). Formulasi kebijakan publik dan implikasinya terhadap keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 27(2), 157-170.
- Pristikawati & Oktariyanda. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan Kota Surabaya. *Publika*, Universitas Negeri Surabaya.
- Putra et al. (2025). The nexus between public communication and policy implementation revisited: insights from the Population and Civil Registration Service of South Sulawesi, Indonesia. *Sec. Culture and Communication*.



- Rahmasari, A. N., Talli, A. H., & Anis, M. (2023). Implementasi pelayanan administrasi nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Ujung Bulu Bulukumba melalui website SIMKAH. *QaḍāuNā: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 5(1), 296-308.
- Rahmawati. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. *Journal Administrasi Negara*, 101-114.
- Ranama et al. (2021). Komunikasi Kebijakan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - SP4N-LAPOR!., *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA)*, Vol. 11 No. 2., 78-86.
- Riadi et al. (2024). Measuring Public Perception of Service Quality and Government Policy in Batubara District, a Survey Analysis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Ridlo. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Simkah Dalam Administrasi Pernikahan Di Kua Puri. *Jurnal Hukum Keluarga ...*, 14-26.
- Sakir et al. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*.
- Sari & Nugroho. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145-158.
- Selvi, R., & Azkia, Z. (2021). Implementasi pendaftaran nikah secara online pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019. *Jurnal Usroh*, 6(2), 131-148.
- Selvia & Isbandono. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(2), 255-269.
- Setianingsih & Purwanto. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui SIMKAH. *Yume Journal / STIE AMKOP*.
- Shrestha et al. (2024). A Review on the Service Delivery and Administrative Services in Local Governance.
- Srehstha et al. (2024). Why Do People Sell Their Kidneys? A Thematic Synthesis of Qualitative Evidence. *PLOS Global Public Health*.
- Sugiyono. (2024). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman & Fadli. (2022). Urgensi pencatatan perkawinan dalam sistem hukum perkawinan Indonesia. *Al-Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 7(1), 1-14.
- Sulaiman, S., Suprihartini, L., & Radiansah, D. (2022). Pelaksanaan pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Kunyit. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (AT-TARIIZ)*, 1(2), 1-20.
- Suriyani. (2024). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Tanta. *artikel jurnal, evaluasi kualitas pelayanan*.
- Thoyyibah & Eprilianto. (2024). Inovasi Aplikatif Pemanfaatan Platform Klampid New Generation dalam Menjamin Kualitas Layanan Adminduk di Kota Surabaya. *S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya*.
- Tjiptono & Diana. (2021). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. In T. d. Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (p. 126). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wahyu & Prastyawan. (2025). Implementasi Kebijakan Pengentasan Kemiskinan (Studi Kasus Rumah Padat Karya). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Innovant)*.
- Walke. (2024). Process quality matters: Investigating the inherent characteristics of quality and performance in digital, physical and omnichannel services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 16(5), 1-15.



- 
- Wang & Janssesn. (2021). Mobile services use and citizen satisfaction in government. *Information Technology & People*.
- Wardana & Kartini. (2022). Efektifitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong Kartini. *Administrasi Publik*, 948-960.
- Warisda, R., Hidayat, A., & Putra, D. (2024). Indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1564-1574.
- Warman, R., Yusuf, M., & Hadi, S. (2023). Evaluasi kebijakan publik berbasis konteks, implementasi, dan dampak kebijakan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 88-102.
- Wibawa et al. (2022). Ekonomi dan Bisnis bagian metodologi: "Lokasi penelitian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2).
- Wider. (2024). Bibliometric analysis of Service Quality (SERVQUAL) research. (Sciencedirect/Elsevier; review article).
- Wiyanto, D., & Sanjaya, R. (2025). Implementasi kebijakan publik dan determinan keberhasilannya: Perspektif model Edwards III. *e-Journal Administrasi Publik*, 13(1), 45-60.
- Yusniati & Isbandono. (2023). The level of public satisfaction with population administration services in Ketintang Village, Surabaya City. *Inovant: Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 1(2), 255-269.
- Zainuddin, M., Ahmad, N., & Rahman, A. (2022). Marriage registration law reformulation in Indonesia (Study of law and regulations on marriage). *SASI*, 28(4), 492-505.
- Zakaria, M., Abdullah, S., & Hassan, R. (2025). Public service delivery in local government. *International Journal of Law, Government and Communication (IJLGC)*, 10(1).